

X Company - Ofis Yönetimi ve Tesisler Kılavuzu

Giriş

Bu kılavuz, X Company çalışanlarının ofis içi operasyonları verimli, düzenli ve güvenli biçimde sürdürübilmeleri için hazırlanmıştır.

Belirtilen kurallar ve süreçler, şirket kültürümüzün bir parçasıdır ve tüm çalışanlar tarafından dikkatle uygulanmalıdır.

Herhangi bir özel durum veya istisna gereksiniminde, **İdari İşler ve Tesis Yönetimi Direktörlüğü** ile iletişime geçilmelidir.

1. Toplantı Odası Kullanım Politikası

1.1 Rezervasyon Sistemi

- Toplantı odalarının tüm rezervasyon işlemleri yalnızca **Outlook Calendar** üzerinden yapılır.
- Her oda, isim bazlı olarak sistemde tanımlıdır (örnek: "Girişim Toplantı Odası", "Inovasyon Odası", "Strateji Odası").
- Rezervasyon oluşturulurken toplantı konusu, katılımcılar ve süresi mutlaka belirtilmelidir.

1.2 Rezervasyon Kuralları

- Toplantılar, **en az 2 saat önceden** rezerve edilmelidir.
- Rezervasyon süresi dolduğunda, odanın zamanında boşaltılması zorunludur.
- Toplantı odaları, yalnızca iş amaçlı kullanılır; kişisel görüşmeler veya bireysel çalışma için kullanılmamalıdır.
- Gereksiz yere uzun süreli rezervasyonlar yapılmamalıdır.

1.3 İptal Süreci

- Toplantı iptali durumunda, Outlook takvimindeki rezervasyon **derhal silinmelidir**.
- Toplantı başlangıcından sonraki **ilk 15 dakika** içinde odaya kimse gelmezse, rezervasyon **İdari İşler tarafından iptal edilir** ve oda diğer çalışanların kullanımına açılır.
- Bu kural, oda kullanım verimliliğini artırmak amacıyla uygulanmaktadır.

1.4 Oda Düzeni ve Temizlik

- Her toplantı sonunda:
 - Sandalyeler düzenli bir şekilde yerleştirilmelidir.
 - Beyaz tahta veya ekran üzerindeki yazılar temizlenmelidir.
 - Kullanılan bardak, şişe, belge vb. kişisel eşyalar kaldırılmalıdır.
- Oda temizliği günlük olarak tesis ekibi tarafından kontrol edilir, ancak toplantı sonrası temel düzen katılımcıların sorumluluğundadır.

2. Misafir Ağırlama Prosedürleri

2.1 Kayıt Zorunluluğu

- Ofise gelecek tüm misafirlerin (müşteri, aday, tedarikçi veya kişisel ziyaretçi) bilgileri, **ziyaret tarihinden en az 1 gün önce** lobi resepsiyon sisteme “**Misafir Kayıt Formu**” aracılığıyla bildirilmelidir.
- Formda misafirin adı, kurumu, ziyaret nedeni ve tahmini ziyaret saatı yer almmalıdır.

2.2 Karşılama ve Refakat

- Misafirler, girişte resepsiyon tarafından karşılanır ve yalnızca ev sahibi çalışan tarafından içeri alınabilir.
- Misafirler ofis içinde **mutlaka refakat edilmelidir** ve hiçbir koşulda tek başına dolaşmalarına izin verilmez.
- Görüşme bitiminde misafir, tekrar resepsiyona kadar **ev sahibi çalışan** eşliğinde uğurlanır.

2.3 Wi-Fi Erişimi

- Misafirler için ayrı bir “**Guest Wi-Fi**” ağı bulunmaktadır.
- Geçici şifreler, resepsiyon tarafından gün bazlı olarak sağlanır.
- Misafir erişimi, güvenlik gereği yalnızca internet bağlantısıyla sınırlıdır ve şirket ağına erişim sağlamaz.

3. Acil Durum Eylem Planı

3.1 Yangın Durumu

- En yakın **yangın alarm butonu**, her katta girişe yakın konumlarda yer alır. Acil durumda düğmeye basılarak alarm aktive edilmelidir.
- Alarm sonrası **panik yapılmamalı**, en yakın “**Acil Çıkış**” levhaları takip edilmelidir.
- ASANSÖRLER KESİNLİKLE KULLANILMAMALIDIR.**
- Tahliye tamamlandıında, herkes “**Plaza Önü Meydanı**” toplanma alanında toplanmalıdır.
- Acil durum ekipleri, tahliye sürecini yönetecektir.

3.2 Deprem Durumu

- Sarsıntı sırasında “**Çök-Kapan-Tutun**” pozisyonu alınmalı ve sağlam bir masa veya mobilyanın yanına sığınılmalıdır.
- Camlardan ve ağır objelerden uzak durulmalıdır.
- Sarsıntı bittikten sonra bina, kat sorumlularının yönlendirmesiyle **kontrollü şekilde tahliye edilmelidir**.
- Tahliye sonrası toplanma alanına gidilmeli, bina yönetimi onay vermeden içeri girilmemelidir.

3.3 Acil Durum İrtibat Kişileri

Her kat için belirlenen **Acil Durum Sorumluları**:

- Kat 3:** Elif X – Dahili: 1231
 - Kat 4:** Mehmet Y – Dahili: 1232
 - Kat 5:** Ahmet Z – Dahili: 1234
 - Kat 6:** Zeynep T – Dahili: 1235
- Acil durumda ilk olarak bu kişilere bilgi verilmelidir.

4. BT Destek Talebi (Ticketing) Süreci

Bu bölüm, X Company bünyesindeki tüm teknoloji ile ilgili sorun, talep ve danışmanlık ihtiyaçlarının nasıl yönetileceğini tanımlar.

Amaç: **Hızlı, şeffaf ve ölçülebilir bir destek deneyimi** sunmak.

4.1. Destek Felsefemiz: Dijital Öncelikli Yaklaşım

- Destek süreçleri **dijital kanallar** üzerinden yönetilir.
- Taleplerin yanında kayıt altına alınması ve doğru uzmana atanması sağlanır.
- E-posta veya sözlü talepler resmi destek sürecini başlatmaz.

4.2. Destek Kanalları Hiyerarşisi

A. Birincil Kanal: Kurumsal Asistan (Chatbot)

- 7/24 hizmet verir** ve donanım, yazılım, şifre ve erişim talepleri için ilk başvuru noktasıdır.
- Sorun bilinen bir çözüme sahipse, yanında çözüm adımlarını sunar.
- Karmaşık durumlarda, doğru kategoriye atayarak destek biletini oluşturur ve ilgili ekibe iletir.

B. İkincil Kanal: BT Servis Yönetim Portalı

- Açık ve kapalı destek biletlerini görüntüleme ve takip imkanı sağlar.
- Çok adımlı veya proje bazlı talepler için kullanılır.
- Portala **Kurumsal Asistan** üzerinden veya intranet bağlantısıyla erişilebilir.

C. Acil Durum Kanalı: BT Destek Telefon Hattı

- Sadece kritik durumlar** için (sunucu çökmesi, siber güvenlik ihlali).
- Bireysel sorunlarda, Kurumsal Asistan kullanılmalıdır.

4.3. Etkin Destek Bileti Oluşturma Standartları

- Başlık:** Sorunu tek cümlede net bir şekilde özetleyin.
 - Örnek: "VPN Bağlantısı Kopuyor ve 'Error 720' Hatası Veriyor"
- Detaylı Açıklama:** Ne, nerede ve ne zaman sorun olduğunu belirtin.
- Kanıt Ekleme:** Ekran görüntülerleri veya hata logları ekleyin.
- Donanım Bilgisi:** Cihaz marka, model ve seri numarasını girin.

4.4 Öncelik Seviyeleri ve Çözüm Süreleri (SLA)

Öncelik	Tanım	Müdahale Süresi
Yüksek Öncelik	Tüm sistemi veya birden fazla çalışanı etkileyen sorunlar (örnek: Sunucu erişimi kesintisi, e-posta sistemi çökmesi)	1 saat içinde müdahale
Orta Öncelik	Bireysel çalışma engelleyici sorunlar (örnek: Bilgisayar açılmıyor, VPN bağlantısı kurulamadı)	4 iş saatı içinde müdahale
Düşük Öncelik	Genel bilgi talepleri veya öneriler (örnek: Yazılım kurulumu talebi, bilgi isteği)	1 iş günü içinde yanıt

Kapanış

Bu kılavuz, X Company'nin ofis içi operasyonlarında **düzen, güvenlik ve verimliliği** sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Tüm çalışanların bu kurallara uyması, hem kişisel hem kurumsal sorumluluğumuzdur.

Herhangi bir sorunuz olduğunda veya iyileştirme öneriniz varsa, **İdari İşler ve Tesis Yönetimi Direktörlüğü** ile iletişime geçebilirsiniz.